

FERRARA Li 18/10/2018

c.a. CONS. Alessandro Balboni

Gruppo FDI-AN

p.c. Segretario Generale

Ufficio Stampa

Gabinetto Sindaco

Assistenza Organi

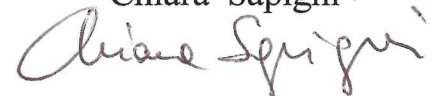
OGGETTO: INTERP. PG. 113935/2018- RISPOSTA-

Con riferimento all' Interpellanza di pari oggetto, in merito alla sicurezza nelle ore notturne presso il Polo Ospedaliero di Cona , si trasmette risposta del Direttore Generale dell' Azienda Ospedaliero Universitaria S.Anna - Cona -.

Distinti saluti

ASSESSORE

Chiara Sapigni



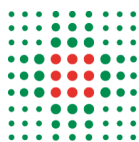
Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara

Codice Fiscale – P.I.: 00297110389

Centralino: +39 0532 419211

PEC: comune.ferrara@cert.comune.fe.it

Sito web: <http://www.comune.fe.it>



FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: AOU_FE
REGISTRO: Protocollo generale
NUMERO: 0023400
DATA: 17/10/2018
OGGETTO: Risposta a: interpellanza 113935/2018 del 18/09/18 del Consigliere Comunale Alessandro Balboni relativa ad episodi di insicurezza nelle ore notturne presso l'Ospedale di Cona

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Tiziano Carradori

CLASSIFICAZIONI:

- [02-04-03]

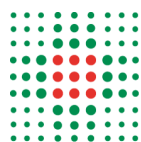
DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0023400_2018_Lettera_firmata.pdf:	Carradori Tiziano	4BB74FBF252884ED47DD957DB98F30C8 D5048338985CCDF400E368063ADDE4D6



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



Direzione Generale
Il Direttore Generale

Comune di Ferrara
patrizia.grandi@comune.fe.it

OGGETTO: Risposta a: interpellanza 113935/2018 del 18/09/18 del Consigliere Comunale Alessandro Balboni relativa ad episodi di insicurezza nelle ore notturne presso l'Ospedale di Cona

Al fine di dare esaustivo e doveroso riscontro alle domande dell'Interpellante conviene, per economia espositiva, considerare preliminarmente alcuni dati di contesto in quanto richiamati nelle premesse con allarmata preoccupazione istituzionale.

Il nostro ospedale al pari di tutti gli ospedali pubblici è luogo aperto al pubblico, come tale, accessibile liberamente da tutti coloro che ritengono di avere bisogno di assistenza per le loro condizioni di salute. Tale libertà di accesso espone da sempre le strutture ospedaliere alla presenza, in particolare nei pronto soccorso e nelle ore notturne, di persone senza fissa dimora ma non esenti da problemi di salute psichica e/o fisica.

Stando agli elementi documentabili nella maggior parte dei casi tali presenze sono circoscritte all'uso dei locali come luogo di pernottamento, limitandosi a generare disagio nel personale e nell'utenza per l'uso non consono della struttura sanitaria e dei suoi servizi. In alcuni casi sono stati verbalmente segnalati comportamenti reattivi ai richiami del personale in servizio. Ad oggi, però non risultano denunce alle competenti autorità per comportamenti aggressivi, né da parte del personale dipendente dell'Azienda né da parte del personale dipendente da altre aziende che forniscono servizi all'ospedale.

L'Azienda ha sempre posto la massima attenzione nell'assicurare la sicurezza dei lavoratori e degli utenti; occorre, tuttavia, ribadire che l'ingresso a qualsiasi struttura ospedaliera, anche in orario notturno, non può essere totalmente inibito. In termini strettamente giuridici non è possibile impedire l'accesso, certamente improprio, al Pronto Soccorso di senzatetto che cercano riparo per la notte, se gli stessi dichiarano di necessitare di assistenza medica e non adottano comportamenti passibili di sanzioni previste dalla legge o tali da arrecare disturbo.

In termini più generali e tenendo presente la missione del SSN riteniamo che il termine "degrado" non rappresenti la reale situazione del Pronto Soccorso di Cona.

In ogni caso ed al fine di minimizzare i problemi connessi a tali presenze l'Azienda, nei limiti delle proprie attribuzioni, si è raccordata sia con il competente commissariato di PS, che ha confermato l'impossibilità e l'inefficacia della propria azione in assenza di denunce di reato, sia con l'amministrazione comunale, al fine di garantire luoghi di accoglienza alternativi alla sede ospedaliera.

Contestualmente, ad integrazione delle misure di sorveglianza di cui si dirà in seguito, sono state adottate misure organizzativo-gestionali consistenti nel potenziamento del personale medico ed assistenziale in



dotazione al PS generale e nella riorganizzazione degli spazi. Relativamente a quest'ultimo aspetto si evidenzia, in particolare, il trasferimento del pronto soccorso pediatrico in luogo diverso e separato da quello del PS generale, anche al fine di evitare il contatto dei piccoli utenti con situazioni di disagio generate da eventuali comportamenti non consoni tenuti dai senza fissa dimora.

L'operatrice del settore, citata dall'interpellante, prima di assurgere agli onori della cronaca locale ha avuto occasione di manifestare le proprie preoccupazioni in un colloquio avuto con lo scrivente. Successivamente, la direzione ha attivato verifiche sull'esistenza di altre segnalazioni che suffragassero quanto riferito dall'operatrice. Gli approfondimenti condotti sia presso l'Ufficio delle Relazioni con il Pubblico, sia presso le direzioni mediche ed infermieristiche non hanno confermato elementi oggettivi che supportassero le preoccupazioni manifestate. Infatti, nel periodo 2012-2018, risulta una sola segnalazione, presentata all'URP aziendale da un'operatore di reception della società Mediagroup, che lamentava il mancato rispetto dell'orario di chiusura delle porte in Area Accoglienza.

Relativamente ai quesiti posti nell'interpellanza dopo aver precisato che il servizio di vigilanza intraospedaliera è attivo dall'anno 2012 si espone quanto segue

Il servizio di vigilanza presso il polo ospedaliero di Cona rientra nei servizi in concessione previsti dall'art. 1 del "Contratto di concessione della progettazione definitiva ed esecutiva, dei lavori di comcompletamento del Nuovo Ospedale di Ferrara in località Cona, del suo ampliamento, con successiva gestione dei servizi no-core e dei servizi commerciali compatibili", stipulato il 7.11.2006 con la società Prog.Este.

In particolare, il servizio C7 – Vigilanza è regolato da uno specifico Atto Aggiuntivo Esecutivo (ATAGES), il cui Allegato n. 1 contiene il Progetto Esecutivo del servizio, che ne dettaglia le modalità operative.

Il servizio viene effettuato dalla società Coopservice, 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, **con guardie particolari giurate (GPG) armate**, e prevede un servizio di ronda e costante collegamento con la centrale di ricezione e gestione delle segnalazioni di anomalie e allarmi (Control Room).

Le attività ordinarie del servizio di vigilanza per gli aspetti d'interesse dell'Interpellanza comprendono:

a) Vigilanza:

- giri di ronda 24 ore su 24 in tutti i locali dell'ospedale, ad eccezione dei reparti di degenza dove si reca solo in caso di chiamata da parte del personale sanitario, e nei parcheggi esterni;
- gestione allarmi anti-intrusione nei locali C.U.P., erogazione farmaci e deposito antiblastici: bonifica dei locali e, in caso di effettiva intrusione, avviso alle forze dell'ordine, al tecnico reperibile e al Servizio tecnico aziendale;
- intervento, su chiamata del personale sanitario dipendente, in caso di persone agitate, aggressive o violente, sia degenti, sia utenti esterni.
- Anche gli operatori della società Mediagroup, in servizio alla reception presso l'Area Accoglienza, possono richiedere telefonicamente l'intervento del personale Coopservice, che di routine transita comunque ogni ora nella suddetta area.

b) Aperture e chiusure dei locali:

- apertura mattutina:



- ore 05:00 – 05:30 circa: ingressi, Chiesa e locale multiculto, ingressi spogliatoi, magazzini, porte accesso accoglienza lato terrazzo;
- ore 06:00 – 07:30 circa: ambulatori.

- chiusura serale:

- ore 17.30 circa: ingresso Riabilitazione;
- ore 20:00 – 20:45 circa: ambulatori;
- ore 22:00 – 22:30 circa: ingressi principali, Chiesa e locale multiculto, ingressi spogliatoi, magazzini, porte accesso accoglienza lato terrazzo.

Dopo la chiusura degli ingressi, con l'eccezione dei pazienti che necessitano del Pronto Soccorso, è possibile entrare in ospedale dal solo ingresso n. 1 (Area Accoglienza). Dalle ore 22.00 fino all'orario di riapertura, l'operatore esterno in servizio alla reception visualizza a videocitofono chi richiede di accedere all'ospedale, si informa della sua identità e del motivo dell'ingresso, esegue le opportune verifiche e, ottenuta l'autorizzazione, consente l'ingresso senza necessità di muoversi dalla propria postazione. L'accesso è concesso, in genere, agli utenti chiamati dai reparti, ai pazienti che necessitano del PS Ostetrico-Ginecologico e agli ospiti della foresteria, che risultano sull'elenco fornito dalla stessa.

Ultimamente è stata disposta la chiusura notturna di molti bagni destinati al pubblico in tutti i blocchi e settori dell'ospedale, lasciandone n.80 a disposizione dell'utenza; le eventuali variazioni dell'orario di chiusura e apertura di specifici locali (DH, DS, Ambulatori, palestre, studi medici) sono comunicate di volta in volta al servizio di Vigilanza.

c) Emergenze:

- incendio, calamità naturale: in caso di segnalazione di allarme il personale presente in Control Room attiva le procedure di emergenza e allerta il personale in turno facente parte delle squadre di emergenza. Per gli allarmi incendio invia le guardie in ronda per una prima verifica della situazione.

d) Attivazione delle procedure in caso di allarme proveniente da:

- ascensori: se necessario effettuazione della manovra di emergenza per la liberazione di persone intrappolate;
- criobanca: avviso al tecnico reperibile e attivazione Servizio tecnico aziendale;
- gruppi frigoriferi, termo disinfettori, impianto gas medicali e cabine elettriche: avviso al tecnico reperibile di competenza e attivazione Servizio tecnico aziendale;
- vasconi reflui ed eluati: avviso al tecnico reperibile e attivazione Servizio tecnico aziendale;
- ICT: su richiesta del personale, per guasti informatici e telefonici, si effettua chiamata al tecnico reperibile



e) Interventi in caso di allontanamento di pazienti dal reparto di degenza:

- Su segnalazione del personale, si effettua la ricerca del soggetto allontanatosi all'interno/esterno della struttura.

La vigilanza ha, infine, l'obbligo di intervenire su richiesta del personale del Posto di Polizia interno e, in generale, di adempiere a ogni richiesta delle Forze dell'Ordine (ex Art. 139 del T.U.L.P.S.).

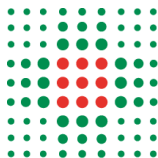
A decorrere dalla data di attivazione del servizio, la società Coopservice fornisce quotidianamente i rapporti dell'attività di vigilanza, in cui vengono annotati tutti gli eventi riscontrati o gli interventi effettuati durante la notte. Le informazioni ricavabili da tali rapporti consentono un costante monitoraggio dei periodi notturni all'interno dell'ospedale oltre a rendere possibile la individuazione di presenze ingiustificate o la persistenza di fenomeni abnormi.

Gli interventi più comuni sono riferiti a:

- chiamate provenienti da vari Reparti, compreso il Pronto Soccorso, riguardanti soggetti in stato di alterazione, familiari agitati nei confronti del personale sanitario, senz'altro accasciati all'interno e all'esterno dell'ospedale o che recano disturbo;
- chiamate provenienti dal Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura (SPDC) per supporto al personale sanitario nel riportare pazienti alla calma, convincerli ad assumere dei farmaci, o riportarli in reparto in caso di allontanamento;
- chiusure di porte interne (ambulatori, servizi, studi medici) trovate aperte durante i consueti giri di ronda, allarmi di blocco ascensori o scattati a seguito di possibili focolai di incendio e altre tipologie di interventi di routine.

La tabella sottostante riepiloga i dati relativi agli interventi/segnalazioni eseguiti dal servizio di vigilanza nel periodo 2015-2018, con distinzione per tipologia.

Anno	2015	2016	2017	2018
Totale interventi	192	92	108	103
Distinzione per tipologia degli interventi più frequenti				
Chiamate da PS	35	19	34	25
Chiamate da altri Reparti	28	13	21	12
Chiamate da SPDC	9	7	14	13
Chiusura porte, blocco ascensori, allarmi vari	70	43	39	53
Altro (venditori non autorizzati, richieste da area accoglienza)	50	10	0	0



Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene di poter affermare che non si possa assolutamente parlare di “situazione drammatica” né di fenomeno in crescita con riferimento al tema della sicurezza e/o pericolo presso l'ospedale di Cona. Al contrario, se si rapportano i numeri sopra riportati ai giorni dell'anno, alla numerosità degli accessi al pronto soccorso e/o ai ricoveri, l'incidenza del fenomeno è considerabile esigua. Ciò non toglie che l'Azienda considera il tema della sicurezza oggetto di costante attenzione come, meglio di ogni altra cosa, dimostra l'ampiezza e l'articolazione dei piani di vigilanza giornalmente garantiti. A disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti è grata l'occasione per porgere cordiali saluti.

Firmato digitalmente da:
Tiziano Carradori

Responsabile procedimento:
Tiziano Carradori